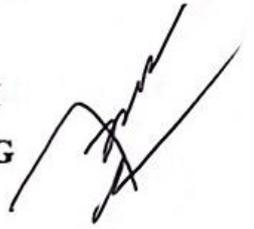


**ANALISIS PERBANDINGAN PENGUNGKAPAN GRI 416: KESEHATAN  
DAN KESELAMATAN PELANGGAN PADA LAPORAN  
KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN FARMASI BERDASARKAN GRI  
STANDARDS : STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN FARMASI YANG  
TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2021-2022**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi**

**Oleh:**

**Belinda Tawada Darmaji**

**6041901092**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**

**Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE DISCLOSURE OF GRI 416: CUSTOMER  
HEALTH AND SAFETY IN THE SUSTAINABILITY REPORT OF  
PHARMACEUTICAL COMPANIES BASED ON GRI STANDARDS: A CASE  
STUDY OF PHARMACEUTICAL COMPANIES LISTED ON THE IDX IN  
2021-2022**



**UNDERGRADUATE THESIS**

*Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree in Accounting*

**By**

***Belinda Tawada Darmaji***

**6041901092**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING  
Accredited based on the LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023  
BANDUNG  
2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGUNGKAPAN GRI 416: KESEHATAN  
DAN KESELAMATAN PELANGGAN PADA LAPORAN  
KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN FARMASI BERDASARKAN GRI  
STANDARDS: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN FARMASI YANG  
TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2021-2022**

Oleh:

Belinda Tawada Darmaji

6041901092

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita-Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Paulina Permatasari, SE., M. Ak., CMA., CSRS., CSRA

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Belinda Tawada Darmaji  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 26 Juni 2001  
Nomor Pokok Mahasiswa : 6041901092  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Analisis Perbandingan Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan pada Laporan Keberlanjutan Perusahaan Farmasi Berdasarkan GRI Standards: Studi Kasus pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di BEI Tahun 2021-2022**

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

**Dr. Paulina Permatasari, SE., M. Ak., CMA., CSRS., CSRA**

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama 2 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal:  
9 Januari 2024

Pembuat Pernyataan

(Belinda Tawada Darmaji)

## ABSTRAK

Kesehatan adalah aspek yang penting karena dapat mendukung manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Pada umumnya, seseorang akan mengkonsumsi obat dalam upaya menjaga kesehatan maupun untuk menyembuhkan penyakit. Kualitas obat yang buruk dapat memberikan dampak negatif bagi kesehatan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan farmasi dituntut untuk dapat menghasilkan obat yang berkualitas baik dengan cara melaksanakan berbagai macam program keamanan produk obat. Dalam melaksanakan upaya keamanan produk obat ini, perusahaan farmasi perlu mengungkapkannya dalam laporan keberlanjutan berdasarkan GRI Standards.

Pengungkapan melalui laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi diperlukan untuk memberikan informasi terkait pelaksanaan tanggung jawab perusahaan dalam upaya perlindungan konsumen. Selain itu, diperlukan untuk mendapat kepercayaan masyarakat dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. GRI Standards merupakan salah satu pedoman dalam mengungkapkan laporan keberlanjutan agar lengkap serta detail. Dalam GRI Standards terdapat tiga standar universal yang salah satunya adalah topik 400 yaitu terkait topik sosial. Dalam topik 400 tentang topik sosial terdapat GRI 416 yang membahas tentang kesehatan dan keselamatan pelanggan. (GRI, 2016).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Variabel serta objek pada penelitian ini adalah pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan dan teknik dokumentasi. Untuk sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder yaitu laporan keberlanjutan perusahaan farmasi tahun 2021 dan 2022. Dalam mengolah data, teknik yang digunakan adalah analisis isi (content analysis) dan scoring. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI tahun 2021 dan 2022. Perusahaan farmasi tersebut diantaranya yaitu PT Kalbe Farma Tbk, PT Industri Jamu dan Farmasi Sido Muncul Tbk, PT Kimia Farma (Persero) Tbk, PT Soho Global Health Tbk, PT Indofarma Tbk, PT Darya-Varia Laboratoria Tbk, PT Pyridam Farma Tbk, PT Phapros Tbk, dan PT Merck Tbk.

Hasil analisis pengungkapan GRI 416: kesehatan dan keselamatan pelanggan pada laporan keberlanjutan perusahaan farmasi pada tahun 2021 dan 2022 berdasarkan GRI Standards diketahui bahwa 9 perusahaan farmasi telah mengungkapkan GRI 416. Namun, dari 9 perusahaan farmasi yang menjadi subjek pada penelitian ini, hanya 6 perusahaan yang benar-benar mengungkapkan kedua pengungkapan yang terdapat pada GRI 416 yaitu GRI 416-1 dan 416-2. 3 perusahaan farmasi yang tidak mengungkapkan GRI 416-2 dalam laporan keberlanjutan tahun 2021 dan 2022 yaitu PT Sido Muncul Tbk, PT Indofarma Tbk, dan PT Pyridam Farma Tbk. Rata-rata pengungkapan GRI 416- 1 pada tahun 2021 untuk perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI adalah sebesar 100%. Hal ini dikarenakan seluruh perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI telah mengungkapkan GRI 416-1. Sedangkan, rata-rata pengungkapan GRI 416-2 pada tahun 2021 untuk perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI adalah sebesar 66,66%. Kemudian, rata-rata pengungkapan GRI 416-1 dan 416-2 pada tahun 2022 tidak mengalami perubahan. Rata-rata pengungkapan GRI 416-1 dan 416-2 pada tahun 2022 masing-masing tetap sebesar 100% dan 66,66%.

Kata kunci : GRI Standards, Laporan Keberlanjutan, Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Health is an important aspect because it can support people in carrying out daily activities. In general, a person will take medication in an effort to maintain health or to cure disease. Poor drug quality can have a negative impact on consumer health. Therefore, pharmaceutical companies are required to be able to produce good quality drugs by implementing various kinds of drug product safety programs. In carrying out safety measures for medicinal products, pharmaceutical companies need to disclose this in sustainability reports based on GRI Standards.*

*Disclosure through sustainability reports for pharmaceutical companies is needed to provide information regarding the implementation of company responsibilities in efforts to protect consumers. Apart from that, it is necessary to gain public trust in consuming products produced by a company. GRI Standards is a guideline for disclosing sustainability reports so that they are complete and detailed. In the GRI Standards there are three universal standards, one of which is topic 400, which is related to social topics. In topic 400 on social topics there is GRI 416 which discusses customer health and safety. (GRI, 2016).*

*The research method used in this research is descriptive qualitative. The variable and object in this research is disclosure of GRI 416: Customer Health and Safety. The techniques used in this research are literature study and documentation techniques. The data source used in this research is secondary data, namely the sustainability reports of pharmaceutical companies for 2021 and 2022. In processing the data, the technique used is content analysis. The research subjects in this study are pharmaceutical companies registered on the IDX in 2021 and 2022. These pharmaceutical companies include PT Kalbe Farma Tbk, PT Industri Jamu and Pharmacy Sido Muncul Tbk, PT Kimia Farma (Persero) Tbk, PT Soho Global Health Tbk, PT Indofarma Tbk, PT Darya-Varia Laboratoria Tbk, PT Pyridam Farma Tbk, PT Phapros Tbk, and PT Merck Tbk.*

*The results of the analysis of disclosure of GRI 416: customer health and safety in pharmaceutical company sustainability reports in 2021 and 2022 based on GRI Standards show that 9 pharmaceutical companies have disclosed GRI 416. However, of the 9 pharmaceutical companies that were the subject of this research, only 6 companies have actually disclosed the two disclosures contained in GRI 416, namely GRI 416-1 and 416-2. The 3 pharmaceutical companies that did not disclose GRI 416- 2 in their 2021 and 2022 sustainability reports are PT Sido Muncul Tbk, PT Indofarma Tbk, and PT Pyridam Farma Tbk. The average GRI 416-1 disclosure in 2021 for pharmaceutical companies listed on the IDX is 100%. This is because all pharmaceutical companies registered on the IDX have disclosed GRI 416-1. Meanwhile, the average GRI 416-2 disclosure in 2021 for pharmaceutical companies listed on the IDX is 66.66%. Then, the average disclosure of GRI 416-1 and 416-2 in 2022 will not change. The average GRI 416-1 and 416-2 disclosures in 2022 will remain at 100% and 66.66%, respectively.*

*Keywords: GRI Standards, GRI 416 Disclosure: Customer Health and Safety, Sustainability Report*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Perbandingan Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Pada Laporan Keberlanjutan Perusahaan Farmasi Berdasarkan GRI Standards: Studi Kasus Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di BEI tahun 2021-2022" ini dengan baik. Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses penyelesaian penelitian skripsi ini, terdapat banyak pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran serta mendengarkan doa penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua terkasih dan tersayang, Mami Temmy Purnamasari dan Papi Eka Jaka Darmaji yang selalu menguatkan, mendukung, dan mendoakan penulis. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasihat, dan berbagai nilai kebaikan yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Paulina Permatasari, SE., M. Ak., CMA., CSRS., CSRA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Terimakasih atas bimbingan serta masukan yang sangat berharga dalam mengarahkan penulis selama proses penyelesaian skripsi.
4. Ibu Sandra Faninda, SE., M.AB., CPRM. selaku dosen wali, terimakasih atas waktu dan segala bantuan dalam merencanakan studi kepada penulis semasa perkuliahan
5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan. Terimakasih atas ilmu, wawasan serta pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Bapak dan Ibu Tata Usaha Universitas Katolik Parahyangan. Terimakasih atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Irza Ahmad Maulana, adik penulis yang selalu memberikan hiburan dan menjadi teman makan. Semoga kamu dapat menyelesaikan pendidikan dengan lancar.
8. Haikal Rifkiyanda Mulyasa, teman dekat penulis yang selalu setia menemani dan meluangkan waktunya. Terimakasih selalu ada untuk mendukung, mendengarkan keluh kesah penulis, dan menjadi teman terbaik dalam melakukan segala hal.
9. Annory Surza Fortuna Putri, sahabat terdekat penulis semasa kuliah yang selalu ada disaat susah dan senang, membantu, memberikan semangat, dukungan, dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan. Terimakasih “bu” atas semua kenangan manis dan menyenangkannya.
10. Yola, Ully, Audy, Alice, Eca, dan Alex, teman kuliah penulis. Terimakasih atas bantuan, dukungan, motivasi, hiburan serta kenangan manis dan menyenangkannya selama masa perkuliahan.
11. Fulki, Dariz, dan Alle, teman dekat penulis dalam mengerjakan tugas, ujian, dan bermain. Terimakasih untuk segala bantuan, hiburan, dan dukungannya. Terimakasih telah mengisi hari-hari penulis di masa-masa perkuliahan dengan hiburan dan kenangan seru yang menyenangkan.
12. Javier Ramadhan, sahabat penulis yang selalu memberi dukungan. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, teman berbagi cerita serta pengalaman, dan teman bermain yang menyenangkan.
13. Nerissa, Hesty, dan Mahesa, sahabat penulis sejak SMP hingga saat ini. Terimakasih karena selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan kenangan menyenangkannya
14. Naila, Shafa, Rachel, dan Kania, teman SMA penulis yang selalu memberikan semangat serta dukungan.
15. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih karena telah menemani penulis selama masa-masa perkuliahan.

16. Pihak-pihak terkait lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas segala bantuan serta dukungannya.

Bandung, Januari 2024



Belinda Tawada Darmaji

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Keberlanjutan .....	10
2.2. Corporate Social Responsibility .....	11
2.3. Laporan Keberlanjutan.....	12
2.3.1. Pengertian Laporan Keberlanjutan .....	12
2.3.2. Manfaat Laporan Keberlanjutan .....	13
2.3.3. Panduan Penyusunan Laporan Keberlanjutan .....	14
2.4. Global Reporting Initiative (GRI) Standards .....	16
2.4.1. Komponen GRI Standards.....	16
2.4.2. GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan .....	20
2.5. Praktik Perlindungan Konsumen .....	22
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	25
3.1. Metode Penelitian .....	25
3.1.1. Jenis Penelitian .....	25
3.1.2. Variabel Penelitian .....	25
3.1.3. Sumber Data .....	25
3.1.4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.1.5. Teknik Pengolahan Data.....	26
3.1.6. Langkah-langkah Penelitian .....	27
3.2. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.2.1 Subjek Penelitian .....	29
3.2.2. Objek Penelitian .....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1. Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada	

periode 2021-2022 .....	40
4.1.1. PT Kalbe Farma Tbk .....	40
4.1.2. PT Sido Muncul Tbk .....	42
4.1.3. PT Kimia Farma Tbk .....	43
4.1.4. PT Soho Global Health .....	45
4.1.5. PT Indofarma Tbk .....	46
4.1.6. PT Darya Varia Laboratoria .....	47
4.1.7. PT Pyridam Farma Tbk .....	49
4.1.8. PT Phapros Tbk .....	50
4.1.9. PT Merck Tbk .....	52
4.2. Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan berdasarkan GRI Standards pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022 .....	53
4.2.1 GRI 416-1 .....	54
4.2.2 GRI 416-2 .....	67
4.3. Perbandingan Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan berdasarkan GRI Standards dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada tahun 2021-2022 .....	77
4.3.1. Perbandingan pada Setiap Perusahaan Antar Tahun .....	78
4.3.2. Ringkasan Perbandingan Pengungkapan GRI 416 dalam Laporan Keberlanjutan Berdasarkan GRI Standards pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di BEI Tahun 2021 dan 2022 .....	83
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Implikasi, Limitasi, dan Penelitian Selanjutnya .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Ringkasan Perbandingan Pengungkapan GRI 416 dalam Laporan Keberlanjutan Berdasarkan GRI Standards pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di BEI Tahun 2021-2022.....	84
---	----

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang penting pada kehidupan manusia. Kesehatan juga salah satu penunjang yang memungkinkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Aktivitas manusia akan menjadi terganggu apabila tubuh dalam keadaan tidak sehat. Seseorang yang tidak sehat biasanya akan berusaha untuk sembuh dengan mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya (Kawoco, S. B., 2018). Hal ini dikarenakan tubuh yang sehat akan mempengaruhi kualitas hidup seseorang.

Pada umumnya, seseorang akan mengonsumsi obat dalam upaya menjaga kesehatan maupun untuk menyembuhkan penyakit. Saat ini, terdapat berbagai macam jenis obat untuk tubuh, sehingga masyarakat perlu dengan cermat dalam memilih obat yang sesuai dengan kebutuhan. Sebagai perusahaan yang memproduksi obat, perusahaan farmasi dituntut untuk dapat menghasilkan obat yang berkualitas baik. Selain itu, perusahaan farmasi juga diharuskan untuk dapat senantiasa menjaga ketersediaan obat bagi masyarakat (Rachmadina, D. P., & WP.S. N., 2015). Peran obat sangatlah penting yaitu sebagai salah satu komponen dalam layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dalam upaya menunjang kesehatan tubuh mereka.

Perusahaan farmasi wajib memberikan produk obat yang aman dan berkualitas tinggi (Kementerian Perindustrian, 2022). Maka dari itu, pemerintah Indonesia membentuk suatu lembaga non-kementerian yaitu Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) (Aziz, A., 2020). Peran Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) dalam kaitannya dengan kesehatan masyarakat sangat penting. Berdasarkan Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) ini mempunyai fungsi serta tugas yaitu melakukan kegiatan pengawasan terhadap obat serta makanan. Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) juga bertanggung jawab serta memiliki berbagai regulasi dalam melakukan pengawasan terkait perlindungan konsumen. Berdasarkan Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Pasal 4 Tahun 1999, salah satu hak dari konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Telah dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Pasal 8-17 Tahun 1999, bahwa pelaku usaha dilarang memberikan kerugian pada konsumen. Kerugian yang didapatkan oleh konsumen tersebut dapat disebabkan dari produk yang dikonsumsi tidak memenuhi standar dalam perundang-undangan, informasi yang terdapat di dalam iklan tidak sesuai dengan yang sebenarnya, dan keadaan fisik produk yang buruk meskipun belum waktu kadaluarsa (Hasan, H., 2019).

Meskipun telah diterbitkan aturan mengenai perlindungan konsumen, faktanya masih ditemukan kasus-kasus terkait bahan-bahan yang digunakan untuk memproduksi obat sehingga merugikan masyarakat. Pada Oktober 2022 lalu, beredar berita ratusan orang meninggal dunia dengan diantaranya adalah anak-anak akibat Gagal Ginjal Akut. Dari berita tersebut, diduga terdapat kaitannya dengan peredaran produk obat berupa obat sirup maupun obat cair dengan kandungan zat Etilen Glikol (EG) dan Diethylene Glycol (DEG) yaitu cemaran pelarut obat cair (Putri, D. A. M. S. S., & Panjaitan, A. C. D., 2023). Pada umumnya, Etilen Glikol (EG) dan Diethylene Glycol (DEG) digunakan sebagai pelarut untuk produk obat-obatan yang sulit larut dalam air. Di dalam propilen glikol dan gliserin ini diduga terdapat kandungan Etilen Glikol (EG) dan Diethylene Glycol (DEG) yang penggunaannya pun dibatasi. Dalam kasus Gagal Ginjal Akut, terdapat enam perusahaan yang diduga melakukan produksi obat yang tidak memenuhi standar keamanan, seperti PT Yarindo Farmatama, PT Universal Pharmaceutical Industries dan PT Afi Farmatama, PT Universal Pharmaceutical Industries, PT Afi Farma, PT Ciubros Farma, PT Samco Farma, PT Rama Emerald Multi Sukses dalam produksi obat sirup (Widyaningrum, T., & Wijaya, H., 2023).

Permasalahan yang terjadi di berbagai perusahaan farmasi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat perlindungan konsumen yang belum dijalankan dengan baik dan maksimal. Adanya permasalahan tersebut tentu berdampak buruk bagi perusahaan farmasi di Indonesia karena dapat menyebabkan rasa kepercayaan masyarakat kepada perusahaan menjadi menurun (Putri, D. A. M. S. S., & Panjaitan, A. C. D., 2023). Selain itu, permasalahan ini dapat mempengaruhi keuntungan yang

diperoleh oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan farmasi dalam mengungkapkan hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Tujuan dari pengungkapan ini agar perusahaan farmasi dapat meningkatkan kinerja keberlanjutannya serta sebagai tolak ukur antar perusahaan di industri farmasi terkait perlindungan konsumen.

Laporan keberlanjutan yaitu salah satu media yang digunakan untuk mengungkapkan upaya perusahaan terkait dengan perlindungan konsumen. Laporan keberlanjutan dapat mempermudah perusahaan dalam mengelola kegiatan operasional mereka agar lebih berkelanjutan (GRI, 2013). Laporan keberlanjutan membantu operasional perusahaan dengan memberikan gambaran holistik tentang dampak lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan. Ini dapat meningkatkan transparansi, mendukung keputusan berkelanjutan, dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Dalam konteks laporan keberlanjutan, pendekatan holistik melibatkan penilaian menyeluruh terhadap dampak perusahaan pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola, bukan hanya fokus pada satu aspek saja. Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards) adalah salah satu pedoman yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan dalam penyusunan laporan keberlanjutan. Penerapan Standar GRI dalam menyusun laporan keberlanjutan memiliki tujuan yaitu agar dapat menjadi acuan dalam melihat kesesuaian kualitas informasi perusahaan (Mulyani, H. T. S., 2022). Terkait dengan perlindungan konsumen dalam perusahaan farmasi, terdapat dalam pedoman GRI Standards 416 mengenai Kesehatan dan Keselamatan pelanggan. Pedoman ini dapat membantu perusahaan farmasi di Indonesia membahas topik perlindungan konsumen, termasuk keamanan serta kualitas produk obat yang diproduksi.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat bahwa perlindungan konsumen pada perusahaan farmasi menjadi hal yang krusial dan menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis lebih lanjut mengenai pengungkapan kesehatan dan keselamatan pelanggan dalam laporan keberlanjutan perusahaan farmasi di Indonesia. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui upaya atau tindakan yang telah dilakukan oleh perusahaan farmasi terkait kesehatan dan keselamatan pelanggan. Selain itu, analisis ini juga dilakukan untuk dapat mengetahui kesesuaian pengungkapan kesehatan dan keselamatan pelanggan pada perusahaan farmasi dengan pedoman yang

ada yaitu GRI Standards.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, berikut rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022?
2. Bagaimana pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan berdasarkan *GRI Standards* pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022?
3. Bagaimana perbandingan pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan berdasarkan *GRI Standards* dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, berikut tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022.
2. Untuk mengetahui pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan dalam laporan keberlanjutan berdasarkan *GRI Standards* pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022.
3. Untuk mengetahui perbandingan pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan berdasarkan *GRI Standards* dalam laporan keberlanjutan pada perusahaan farmasi yang terdaftar di BEI pada periode 2021-2022.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian serta tujuan yang telah dijelaskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, seperti:

1. Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan agar dapat membantu pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas produk kesehatan dan keselamatan pelanggan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi untuk perusahaan yang belum melakukan pengungkapan terkait kesehatan dan keselamatan pelanggan agar dapat memperhatikan isu yang ada.

2. Penulis

Melalui hasil penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan serta pengetahuan terkait perbandingan pengungkapan GRI 416: kesehatan dan keselamatan pelanggan yang terdapat pada laporan keberlanjutan perusahaan farmasi di Indonesia.

3. Pembaca

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah serta memberikan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca terkait kesehatan dan keselamatan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk pembaca yang ingin meneliti permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Dalam kehidupan seseorang, kesehatan adalah salah satu hal yang penting. Kesehatan juga perlu dijaga oleh setiap manusia. Setiap orang tentunya akan berusaha untuk menjaga kesehatan tubuh mereka. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Kesehatan No. 17 Pasal 1 Ayat (1) Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa kesehatan yaitu keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Kemudian, berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) menyebutkan bahwa setiap orang berkewajiban mewujudkan,

mempertahankan, dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Obat adalah suatu komponen penting dalam upaya menjaga kesehatan. Obat merupakan suatu zat serta suatu senyawa yang umumnya digunakan dalam upaya mencegah serta suatu kondisi tertentu (Wanda, 2021). Dengan berkembangnya zaman, telah muncul obat-obatan yang memberikan khasiatnya masing-masing di pasaran dengan banyak varian dan varietas yang diproduksi oleh beberapa perusahaan farmasi (Widyaningrum, T., & Wijaya, H., 2023). Perusahaan farmasi merupakan perusahaan dengan fokus dalam hal meneliti, memajukan serta menyalurkan obat. Perusahaan farmasi diharapkan mampu memberikan produk obat yang aman dan berkualitas tinggi. Namun tanpa disadari, banyaknya varian dan varietas obat yang diproduksi oleh perusahaan farmasi ditemukan beberapa produk obat yang dapat memberikan dampak buruk bagi masyarakat yang mengkonsumsinya.

Dalam rangka memberikan perlindungan konsumen terkait produk obat yang diproduksi oleh perusahaan farmasi, Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) mengeluarkan peraturan Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengawasan Peredaran Obat Donasi di Wilayah Indonesia. Salah satu upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) adalah dengan melakukan pengawasan. Berdasarkan Peraturan BPOM Nomor 16 Pasal 28 Tahun 2022, Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) melaksanakan pengawasan pada kegiatan peredaran obat donasi melalui pemantauan laporan dan pemeriksaan produk dan atau fasilitas. Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) melaksanakan kegiatan pengawasan melalui pemantauan laporan, dilakukan dengan melihat kepatuhan laporan dan kesesuaian laporan. Sementara, untuk melakukan pengawasan melalui pemeriksaan produk dan atau fasilitas, dilakukan dengan melihat kesesuaian kegiatan berusaha yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Selain itu, Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) senantiasa melakukan pengawasan terhadap pemenuhan keamanan, khasiat dan mutu obat. Kemudian, berdasarkan pasal 29, Badan Pemeriksaan Obat dan Makanan (BPOM) melaksanakan kegiatan pengawasan yang dapat dilakukan secara rutin atau insidental sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Semua kegiatan yang berkaitan dengan pelanggaran kualitas produk

obat sehingga berakibat buruk bagi pelanggan dapat dianggap merusak reputasi perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan bagian dari pemangku kepentingan yang sangat penting dan dapat berdampak pada kelanjutan suatu perusahaan maupun organisasi bisnis (Manu, V. M., 2016). Besarnya harapan masyarakat yang semakin meningkat terkait keamanan dan kualitas produk obat yang beredar merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan terutama di industri farmasi perlu mengimplementasikan kebijakan dalam menjaga keamanan kualitas produk obat yang diproduksi dalam rangka upaya perlindungan konsumen. Dengan menerapkan kebijakan tersebut, perusahaan dapat menunjukkan upaya yang telah dilakukan berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Sebagai bentuk menjaga keamanan kualitas produk dalam upaya perlindungan konsumen, perusahaan farmasi di Indonesia perlu mengungkapkan dan memberikan penjelasan terkait perlindungan konsumen melalui laporan keberlanjutan yang diterbitkan. Pengungkapan melalui laporan keberlanjutan ini diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawab perusahaan kepada pemangku kepentingan (Hardianti, D., & Anwar, A., 2020). Selain itu, pengungkapan ini dapat membantu perusahaan farmasi dalam mempertimbangkan risiko yang mungkin terjadi serta solusi yang dapat dilakukan. Lalu, pengungkapan ini juga dilakukan agar dapat menaikkan imej positif perusahaan sehingga dapat memperoleh perhatian pemangku kepentingan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pedoman dalam mengungkapkan laporan keberlanjutan agar lengkap serta detail.

*Global Reporting Initiative* (GRI) merupakan sebuah organisasi pelopor yang mengembangkan kerangka pelaporan keberlanjutan dengan standar nasional. Standar GRI dapat membantu perusahaan dalam mengungkapkan dampak dari kegiatan bisnis yang terkait dengan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Terdapat tiga standar umum yaitu GRI 101: Landasan (Foundation), GRI 102: Pengungkapan Umum (Disclosure), dan GRI 103: Pendekatan Manajemen (Management Approach). Tiga standar universal tersebut digunakan pada semua perusahaan maupun organisasi membuat laporan keberlanjutan. Selain itu, terdapat juga topik spesifik yang terbagi menjadi tiga, diantaranya adalah seri 200 berhubungan dengan topik ekonomi, lalu seri 300 berhubungan dengan topik lingkungan, dan seri 400 berhubungan dengan topik sosial. Dalam topik 400 tentang topik sosial terdapat

GRI 416 yang membahas tentang kesehatan dan keselamatan pelanggan. (GRI, 2016).

Dalam GRI 416: tentang kesehatan dan keselamatan pelanggan, suatu perusahaan diharuskan untuk mengungkapkan informasi yang berkaitan dengan dampak dari kesehatan dan keselamatan yang terdapat di kategori produk dan jasa serta kejadian ketidakpatuhan yang berhubungan dengan kesehatan dan keselamatan dalam produk dan jasa. Informasi yang dimaksud adalah tentang jumlah kategori produk dan jasa yang dinilai dampak kesehatan dan keselamatannya untuk perbaikan dalam bentuk persentase. Dalam melaporkan informasi tersebut, perusahaan dapat menggambarkan kriteria yang digunakan untuk penilaian. Kemudian, informasi lainnya yang harus diungkapkan oleh perusahaan adalah mengenai total jumlah insiden atau kejadian ketidakpatuhan terhadap aturan maupun peraturan sukarela sehingga mendapatkan denda atau hukuman dan peringatan. Hal tersebut tentunya ada kaitannya dengan dampak dari kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa yang ada pada periode pelaporan. Apabila perusahaan tidak dapat mengenali serta mengungkapkan ketidakpatuhan terhadap aturan maupun peraturan sukarela, maka perusahaan dapat membuat pernyataan ringkas terkait fakta-fakta mengenai kesehatan dan keselamatan pelanggan. Pengungkapan mengenai kesehatan dan keselamatan pelanggan ini dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dampak yang terjadi serta menangani dengan berbagai upaya sistematis yang terkait dengan kesehatan dan keselamatan pelanggan. (GRI 416, 2016).

Standar, regulasi, dan pengungkapan yang berlaku terkait perlindungan konsumen memberikan rasa nyaman, senang, dan aman bagi masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa. Hal ini, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan farmasi. Dalam upaya menerapkan kebijakan perlindungan konsumen, perusahaan farmasi dapat melakukan penilaian pada setiap produk yang dihasilkan dengan standar penilaian yang berlaku (GRI 416, 2016). Kemudian, perusahaan farmasi dapat melaporkannya kepada Badan Pemeriksaan Obat Makanan (BPOM) untuk dilakukan pemeriksaan terkait kebenaran dan kesesuaiannya. Maka dari itu, upaya nyata yang dilakukan oleh perusahaan farmasi terkait perlindungan konsumen menjadi hal yang penting. Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perbandingan Pengungkapan GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan pada Laporan

Keberlanjutan Perusahaan Farmasi Berdasarkan GRI Standards: Studi Kasus pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di BEI Tahun 2021-2022”.